



CENTRO UNIVERSITÁRIO
SÃO CAMILO

FIQUE SABENDO!

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO | CPA

Caro DISCENTE,

VOCÊ SABIA QUE A SUA PARTICIPAÇÃO NAS AVALIAÇÕES DA CPA PROMOVE MUDANÇAS NA INSTITUIÇÃO?

A CPA avaliou, você opinou e o Centro Universitário São Camilo faz o melhor para você! Confira o Plano de Ação com as melhorias da **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ALUNO**, de acordo com o apontamento nas pesquisas realizadas pela CPA no 2º semestre de 2022:

ASPECTO APONTADO NA AVALIAÇÃO	PROPOSTA DE AÇÃO	RESPONSÁVEIS (destacar outros setores envolvidos quando pertinente)	PRAZO
<u>Tempo demorado para respostas dos protocolos</u> (está relacionado às áreas parceiras em sua grande maioria)	Conscientização das áreas que possuem demandas respondidas via portal e protocolos, da importância do cumprimento dos prazos dos atendimentos (através de e-mails/comunicados); Criação de relatório no totvs com envio de e-mails automáticos alertando atrasos na demanda (para gerenciamento da equipe e compartilhamento com áreas parceiras)	Áreas envolvidas: Coordenação Polos NAE Relações Internacionais Secretarias Diplomas	Março 2023
<u>Melhorar o tempo para o Atendimento ao ALUNO</u>	Contratação de Plataforma Omnichannel, integrando todos os canais de atendimento em um único sistema e com a possibilidade de inclusão de um novo canal de atendimento via whatsapp, FAQ de dúvidas no site, entre outras melhorias;	Contratação da Plataforma: Central de Atendimento, Secretaria Geral e Suprimentos	Julho 2023 – Contratação Plataforma Omnichannel

cpasaocamilo@saocamilo-sp.br